

महाराष्ट्र शासन.

शासन परिपत्रक क्रमांक : १०९९/प्र.क्र.३९/९९/१८-अ,

सामान्य प्रशासन विभाग,

मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.

दिनांक : ८ मार्च, २०००.

प्रस्तावना :-

शासनाकडून जनतेला अनेक प्रकारच्या सेवा उपलब्ध करून दिल्या जातात. या सेवा कमीत कमी घेळात मिळाव्या व त्या ठरित दर्जाच्या असाव्या अशी जनतेची माफक अपेक्षा असते. राज्य शासनाने शासकीय कामकाजात सुधारणा होण्यासाठी नुकतीच काही मार्गदर्शक तत्वे घालून दिली आहेत. यात पारदर्शकता, लोकांच्या प्रती दायित्व वाढवणे, भ्रष्टाचाराला आळा घालणे, कायदे सोपे करणे व नागरिकांची सनद (Citizen's Charter) अंमलात आणणे इत्यादींचा समावेश आहे. याचीच पूर्तता म्हणून नागरिकांची सनद तयार करण्यासाठी शासन पुढील आदेश देत आहे.

सनदेची आवश्यकता

जनतेचे दैनंदिन जीवन सुसहय व्हावे म्हणून त्यांना विशिष्ट सेवा देण्याकरिता गिरनिराळ्या स्तरावर स्वतंत्र यंत्रणा निर्माण करण्यात आल्या आहेत. आजवरच्या अनुभवावरून असे लक्षात आले आहे की, व-वाच वेळा यंत्रणेला/तिच्यातील गुंतागुंतीला अधिक महत्त्व प्राप्त होते व जनतेला पुरवण्याच्या सेवेबाबत, जनतेप्रीती असलेल्या दायित्वाबाबत योग्य तो दर्जा राखला जात नाही अथवा त्यामध्ये विलंब होतो. शासकीय सेवा पुरविण्याचे मापदंड नसल्यामुळे यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेचे मोजमाप करता येत नाही. नागरिकांची सनद केल्यानंतर सेवापुरवण्यामध्ये असे स्पर्धात्मक वातावरण निर्माण

होईल अशी अपेक्षा आहे. थोडक्यात "नागरिकांची सनद" हा एक काल्पनिक स्पर्धक ठरेल.

त्यामुळे ग्राहकांना मिळणा-या सेवांमध्ये सुधारणा होईल व सनदेतील बांधिलकीमुळे ती सेवा कित्या कालावधीत देण्याची होईल व कोणत्याच अंगावरून कोणत्या कार्यवाह्याच्या प्रयत्नांमुळे अंकात राहील.

नागरिकांची

वर नमूद केल्याप्रमाणे नागरिकांची सनद प्राप्त होईल व शासनाची जनतेप्रत असलेली बांधिलकीच जाहीर करणे ही होय. सनदेमध्ये प्रामुख्याने पुढील बाबींचा अंतर्भाव असेल.

१. विविध विभागांमार्फत दिल्या जाणा-या सेवा कित्या कालावधीत पुरवल्या जातील.
२. सेवा देण्यामार्फत पुरवल्या जातील.
३. सेवा पूर्तीसाठी कोणकोणत्या कागदपत्रांची आवश्यकता राहील.
४. विहित कारणावधीत सेवा पुरवल्या जातील वर जनतेने कोणाशी संपर्क साधावा.

सुधारणा कार्यासाठी केलेली जाते किंवा कोणत्या आठवावे देऊनलेली शासन बांधिलकीवर वेळोवेळी जाणवत राहिलेला यंत्रणेचे दायित्व वाढवण्यासाठी आवश्यक ते उपाय योजले जातील.

नागरिकांची सनद कशी तयार करावी?

अ) प्रत्येक विभागाने त्यांच्यासाठी व त्यांच्या अखत्यारीतील कार्यालयांसाठी सनद तयार करून ती सामान्य प्रशासन विभागाकडे पाठवावी.

ब) सामान्य प्रशासन विभागाने सनद खालील समितीपुढे अंतिम स्वरूपासाठी ठेवाव्या.

- प्रधान सचिव (मा. त. व प्र. मु.) - अध्यक्ष
- सचिव (माणीपुस्तक व स्वयंसेवा विभाग) - सदस्य
- सचिव (नगर विकास २) - सदस्य
- सचिव (ग्राम विकास विभाग) - सदस्य
- सह सचिव (प्रशासकीय सुधारणा) - सदस्य

क) सनदेमध्ये अंतर्भूत करावयाच्या सेवांची काळजीपूर्वक निवड करावी. सुरुवातीला जनतेशी येत संबंध येणा-या सेवांनाच प्राधान्य द्यावे. उदा. रेशनकार्ड, खरेदीखत, विवाहनोदणी, जन्म/मृत्युचा दाखला इत्यादी.

ड) सेवा किती कालावधीत पुरवल्या जातील याचा उल्लेख करताना, ज्या नियमांद्वारे अथवा आदेशाद्वारे कालावधी निश्चित केला असेल त्या नियमांचा आधार द्यावा. जर पूर्वी कालावधी निश्चित केला नसेल तर आदेशांद्वारे तसा रास्त/वास्तववादी कालावधी निश्चित करावा.

इ) निश्चित केलेल्या कालावधीत सेवा पुरवणे उपलब्ध असले तर कालावधीत पुरविली न गेल्यास ज्यांच्याकडे तक्रार करता येईल ती तक्रार करत येईल ती अधिकारी व त्याच्या दूरध्यानी क्रमांक.

उ) सनदेमध्ये अंतर्भूत आवश्यक सेवांची सूची परिपूर्ण घ्या करून निश्चित करावी. आवश्यकतेनुसार संबंधित दृष्टकाशीही विचार विनिमय करावा.

फ) सनदेला सर्व प्रसिध्दी माध्यमांद्वारे पुरेशी प्रसिध्दी द्यावी.

ग) सनदेची माहिती पृढील तक्त्यात द्यावी.

विभागाचे नाव / कार्यालयाचे नाव :-

अ.क्र.	विभागाकडून कायदा केल्याकडून पुरविली जाणारी सेवा	आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतर किती कालावधीत सेवा पुरविली जाईल	सेवा पुरवणारा अधिकारी/कर्मचारी	सेवा विहित कालावधीत पुरविली न गेल्यास ज्यांच्याकडे तक्रार करता येईल ती अधिकारी व त्याच्या दूरध्यानी क्रमांक
१	२	३	४	५

वर दर्शविल्याप्रमाणे आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतरच्या तारखेपासून विहित केलेल्या कालावधीत सनदेमध्ये अंतर्भूत नमूद केलेल्या सेवा उपलब्ध करून द्याव्याच्या आहेत. मात्र कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतर जनतेच्या वरचा वेळ द्यावा जातो. हे टाळण्यासाठी पृढील सूचना देण्यात येत आहेत.

अ) सेवा पुर्वविण्यासाठी लागणारी कागदपत्रे कमीत कमी ठेवण्यात. त्यासाठी आवश्यकतेचा सल्ला आढावा घ्यावा.

ब) आढावा तक्रार कोणी द्यायला येईल या आवश्यक आहेत त्याची सूची करावी व ती विभागाच्या/कार्यालयाच्या माहिती पुस्तिकेतच अंतर्भूत करावी.

क) सदर पुस्तिका सोपी, सुटसुटीत असावी, पुस्तिकेची मांडणीही आकर्षक असावी व सर्व कार्यालयात ती दिनांकूल्द सहज उपलब्ध असावी.

ड) सेवेच्या उपलब्धतेसाठी आवश्यक असणा-या कागदपत्रांचे नमुने संबंधित कार्यालयात सहजपणे उपलब्ध असावे. कागदपत्रांचे महत्त्व राखण्यासाठी ते अल्प किंमतीत विक्रीस ठेवता येतील.

सेवा पुरवठ्यासाठी प्रत्येक कार्यालयात एक किंवा आवश्यकतेनुसार अधिक काऊंटर ठेवता येतील. या कामाचे नियंत्रण कल्पनासाठी उपलब्ध अधिका-यांमधून वरिष्ठ अधिकारी नियमावली कागदासाठी अधिकृत कर्मचारी नेमता येणार नाही. ग्राहकांना पुरेशी जागा उपलब्ध ठेवण्यात येऊन राखणी करावी.

कार्यालयात नोंद घेण्याचा प्रावणूक असावा. तसेच संबंधित अधिका-यांनी त्यांना योग्य ते मार्गदर्शन कराव्याचे असल्यानं जनतेशी सलोख्याचे संबंध ठेवू शकणा-या अधिका-यांची/कर्मचा-यांची नेमणूक सर्व काऊंटरसवर करावी.

६. काऊंटरवर अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर Check List प्रमाणे तो परिपूर्ण आहे का हे ताबडतोब तपासले जावे. जर तो परिपूर्ण नसेल तर काय काय त्रुटी आहेत हे अर्जदाराला तयारल्या लेख समजावून सांगावे.

जी नाहिशी सादरपल्या कार्यालयात उपलब्ध असेल ती त्याला पुन्हा आणावल्या जाईल.

७. अर्ज परिपूर्ण असल्यानंतर त्याला पांच दिवस पांच रात्रींमध्येच सेवा केव्हा उपलब्ध होईल याची नोंद करणव्यात याची.

८. येणा-या प्रत्येक अभ्यागताची नोंद नोंदवहीत ठेवावी. शक्य तर अशी नोंद संगणकामध्येच ठेवावी. सेवा पुरविल्यानंतर त्याही तारखेची नोंद नोंदवहीत/संगणकामध्ये ठेवावी.

९. नोंदवहीची संपूर्ण जबाबदारी त्या त्या काऊंटरवरील अधिका-यांची/कर्मचा-यांची नाहीत. प्रत्येक विभाग कार्यालय प्रमुखाने दर आठवड्याला नोंदवहीची तपासणी करावी व ज्या सेवा विहित कालावधीत पुरविल्या गेल्या नाहीत त्याबाबतही जबाबदारी निश्चित करावी.

१०७ शासनास्तरावर सामान्य प्रशासन विभागामार्फत या कार्यक्रमाचे सविस्तरपणे वर्णन

जारील

११ शासनास्तरीय पातळीवरील कामांचे पूर्णपणे जबाबारी अधिकारी, नागरिकांच्या समस्यांक प्रत्यक्ष उत्तर देण्यात येणारे कार्यालय स्तरावरील कार्यवाही करण्याची

तरतूद संबंधित अधिनियमात करण्यात येईल. मात्र जे शासनातील तरतुदीनुसार

अमलबजावणी करतील त्यांना प्रोत्साहनात्मक वक्षीसही देण्यात येईल.

राज्यसत्तापथ आदेशानुसार व नावाने,

२०१७/१०/२५
(२५/१०/२०१७)
मुख्य सचिव

प्रति,

१. अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सर्व मंत्रालयीन विभाग,
२. सर्व मंत्रालयीन विभाग,
३. सर्व विभाग प्रमुख.